



BANCA D'ITALIA
EUROSISTEMA



Arbitro Bancario Finanziario
Risoluzione Stragiudiziale Controversie

Relazione sull'attività dell'Arbitro Bancario Finanziario Appendice





BANCA D'ITALIA
EUROSISTEMA

Relazione sull'attività dell'Arbitro Bancario Finanziario

Appendice

anno 2018

Numero 9 - giugno 2019

© Banca d'Italia, 2019

Indirizzo

Via Nazionale, 91
00184 Roma - Italia

Telefono

+39 0647921

Sito internet

<http://www.bancaditalia.it>

ISSN 2281-4809 (online)

Tutti i diritti riservati.

È consentita la riproduzione
a fini didattici e non commerciali,
a condizione che venga citata la fonte.

*Grafica a cura della
Divisione Editoria e stampa della Banca d'Italia*

INDICE

DATI STATISTICI	5
Tav. 1 Ricorsi ricevuti per tipologia di intermediario	7
“ 2 Ricorsi ricevuti e decisi per tipologia di ricorrente	7
“ 3 Ricorsi dei consumatori per area rispetto alla popolazione	7
“ 3bis Ricorsi dei consumatori per regione	8
“ 4 Ricorsi ricevuti per oggetto della controversia	9
“ 5 Ricorsi decisi e numero di riunioni per mese	10
“ 6 Ricorsi ricevuti ed esito per Collegio	10
“ 7 Ricorsi ricevuti per intermediario	11
“ 7bis Ricorsi ricevuti per intermediario e incidenza sul totale ABF	19
“ 8 Ricorsi decisi per intermediario	19
“ 9 Intermediari inadempienti	27
“ 10 Ricorsi decisi per gruppo bancario: primi 10 gruppi per ricorsi decisi nell'anno	28
NOTE METODOLOGICHE	29

DATI STATISTICI

Tavola 1

Ricorsi ricevuti per tipologia di intermediario (1)

(unità e valori percentuali)

INTERMEDIARIO	2017	2018	Variaz.	2017	2018
	Unità	Unità	%	%	%
Banche	20.530	17.469	-15	67,0	64,6
di cui: banche spa	16.966	15.046	-11	55,4	55,6
banche estere	3.105	1.990	-36	10,1	7,4
banche popolari	251	225	-10	0,8	0,8
banche di credito cooperativo	208	208	0	0,7	0,8
Società finanziarie	7.953	6.729	-15	26,0	24,9
Poste Italiane	1.498	2.347	57	4,9	8,7
Istituti di pagamento	52	52	0	0,2	0,2
Confidi	3	7	133	0,01	0,03
Imel	127	279	120	0,4	1,0
Soggetti non tenuti ad aderire	484	158	-67	1,6	0,6
Totale	30.647	27.041	-12	100	100

(1) Il dato del 2017 riflette la classificazione dell'intermediario al 31 dicembre 2018.

Tavola 2

Ricorsi ricevuti e decisi per tipologia di ricorrente

(unità e valori percentuali)

TIPO CLIENTE	2017		2018		2018						
	Ricevuti				Decisi	Accolti		Cessati		Respinti	
	Unità	%	Unità	%	Unità	Unità	%	Unità	%	Unità	%
Consumatore	29.567	96	26.123	97	31.924	15.088	47	7.051	22	9.785	31
Non consumatore	1.080	4	918	3	981	281	29	132	13	568	58
Totale	30.647	100	27.041	100	32.905	15.369	47	7.183	22	10.353	31

Tavola 3

Ricorsi dei consumatori per area rispetto alla popolazione (1)

(unità e valori percentuali)

COLLEGIO	Ricorsi ricevuti		Popolazione		Ricorsi per milione di abitanti
	unità	%	unità	%	
Bari	3.449	13	6.572.047	11	525
Bologna	2.555	10	8.189.597	14	312
Milano	4.757	19	17.224.481	28	276
Napoli	3.411	13	6.135.353	10	556
Palermo	4.651	17	6.675.165	11	697
Roma	5.533	21	9.628.282	16	575
Torino	1.767	7	6.059.048	10	292
Totale	26.123	100	60.483.973	100	432

(1) Elaborazioni su dati Istat.

Ricorsi dei consumatori per regione (unità)

REGIONE	Ricorsi ricevuti	Ricorsi per milione di abitanti
Abruzzo	579	440
Basilicata	259	457
Calabria	1.389	710
Campania	3.254	558
Emilia-Romagna	1.245	280
Friuli Venezia Giulia	326	268
Lazio	4.085	693
Liguria	487	313
Lombardia	3.359	335
Marche	458	299
Molise	157	509
Piemonte	1.248	285
Puglia	1.801	445
Sardegna	890	540
Sicilia	3.761	748
Toscana	1.310	351
Trentino-Alto Adige	119	111
Umbria	366	414
Valle d'Aosta	32	254
Veneto	953	194

Ricorsi ricevuti per oggetto della controversia
(unità e valori percentuali)

MATERIA	2017	2018	2017	2018
	Unità	Unità	%	%
Finanziamenti				
Cessione del quinto	22.232	17.372	72,5	64,2
Credito ai consumatori	1.380	1.980	4,5	7,3
Mutuo	950	645	3,1	2,4
Apertura di credito	79	95	0,3	0,4
Leasing	57	26	0,2	0,1
Raccolta				
Conto corrente	929	845	3,0	3,1
Depositi a risparmio	415	1.022	1,4	3,8
Deposito di titoli in amministrazione	91	74	0,3	0,3
Strumenti e servizi di pagamento				
Bancomat e carte di debito	1.356	1.575	4,4	5,8
Carte di credito	809	1.129	2,6	4,2
Assegni	248	359	0,8	1,3
Bonifici	147	191	0,5	0,7
Cambiali	13	14	0,0	0,1
Segnalazioni				
Sistemi privati di informazioni creditizie (SIC)	338	410	1,1	1,5
Centrale dei rischi (CR)	294	356	1,0	1,3
Centrale di allarme interbancaria (CAI)	43	77	0,1	0,3
Altri servizi	1.263	871	4,1	3,2
Totale	30.644	27.041	100	100

Tavola 5

Ricorsi decisi e numero di riunioni per mese

(unità e valori medi)

MESE	Riunioni	Ricorsi decisi	Ricorsi decisi per riunione
Gennaio	40	2.506	63
Febbraio	41	2.609	64
Marzo	49	2.855	58
Aprile	45	2.801	62
Maggio	49	3.199	65
Giugno	48	2.917	61
Luglio	50	2.990	60
Settembre	47	3.294	70
Ottobre	52	3.603	69
Novembre	45	3.241	72
Dicembre	43	2.890	67
Totale	509	32.905	65
Media mensile	46,3	2.991	

Tavola 6

Ricorsi ricevuti ed esito per Collegio

(unità e valori percentuali)

COLLEGIO	Ricevuti	Manifestamente inammissibili		Decisi	Esito dei ricorsi decisi					
					Accolti		Cessati		Respinti	
		Unità	%	Unità	Unità	%	Unità	%	Unità	%
Bari	3.533	111	3,1	3.971	1.835	46,2	1.067	26,9	1.069	26,9
Bologna	2.691	42	1,6	3.024	1.483	49,0	483	16,0	1.058	35,0
Milano	5.015	246	4,9	7.133	3.516	49,3	1.297	18,2	2.320	32,5
Napoli	3.504	87	2,5	6.693	3.323	49,7	1.147	17,1	2.223	33,2
Palermo	4.729	170	3,6	4.331	1.565	36,1	1.507	34,8	1.259	29,1
Roma	5.738	213	3,7	5.368	2.383	44,4	1.314	24,5	1.671	31,1
Torino	1.831	47	2,6	2.385	1.264	53,0	368	15,4	753	31,6
Totale	27.041	916	3,4	32.905	15.369	46,7	7.183	21,8	10.353	31,5

Ricorsi ricevuti per intermediario

ABI	Denominazione	Unità
3191	SANTANDER CONSUMER BANK SPA	3.154
32334	PRESTITALIA SPA	3.066
3263	IBL ISTITUTO BANCARIO DEL LAVORO SPA	2.850
7601	POSTE ITALIANE SPA	2.347
3069	INTESA SANPAOLO SPA	1.867
3051	BARCLAYS BANK PLC	1.759
2008	UNICREDIT SPA	1.502
19309	AGOS-DUCATO SPA	764
3115	FINDOMESTIC BANCA SPA	679
3111	UNIONE DI BANCHE ITALIANE SPA (UBI BANCA)	664
32048	PITAGORA FINANZIAMENTI CONTRO CESSIONE DEL QUINTO SPA	630
1030	BANCA MONTE DEI PASCHI DI SIENA SPA	617
19275	COMPASS BANCA SPA	608
19365	FIDITALIA SPA	469
31060	FUTURO SPA	401
1005	BANCA NAZIONALE DEL LAVORO SPA	339
5034	BANCO BPM SPA	334
5387	BPER BANCA SPA	327
3104	DEUTSCHE BANK SPA	294
31274	FIDES ENTE COMMISSIONARIO PER FACILITAZIONI RATEALI AI LAVORATORI	289
32875	NEXI PAYMENTS SPA	252
5030	VIVIBANCA SPA	250
33023	SIGLA SRL	214
19420	BNL FINANCE SPA	173
5676	BANCA DI SASSARI SPA	172
33550	DYNAMICA RETAIL SPA	159
3475	ING BANK N.V.	151
6230	CRÉDIT AGRICOLE CARIPARMA SPA (CARIPARMA SPA)	128
33066	PRESTINUOVA SPA	111
3205	BANCA IFIS SPA (IFIS BANCA SPA O IFIS SPA)	109
3032	CREDITO EMILIANO SPA	105
3015	FINECOBANK BANCA FINECO SPA	100
1010	BANCO DI NAPOLI SPA	95
3058	CHEBANCA! SPA	82
31934	ITALCREDI	79
5262	BANCA POPOLARE PUGLIESE SOCIETÀ COOP. PER AZIONI	73
5216	BANCA PICCOLO CREDITO VALTELLINESE SPA	59
32950	FI GEN PA	46
3127	UNIPOL BANCA SPA	44
33280	SPEFIN FINANZIARIA SPA	41
3062	BANCA MEDIOLANUM SPA	39
5000	DEPOBANK - BANCA DEPOSITARIA ITALIANA SPA	38
8000	ICCREA BANCA SPA - ISTITUTO CENTRALE DEL CREDITO COOP.	38
3445	FCA BANK SPA	36

continua

segue: **Tavola 7**

ABI	Denominazione	Unità
5424	BANCA POPOLARE DI BARI SOCIETÀ COOP. PER AZIONI	36
31032	FIDE SPA	36
32590	ZENITH SERVICE SPA	34
6175	BANCA CARIGE SPA - CASSA DI RISPARMIO DI GENOVA E IMPERIA (CARIGE SPA) IN AMMINISTRAZIONE STRAORDINARIA	33
3589	ALLIANZ BANK FINANCIAL ADVISORS SPA	32
6385	CR IN BOLOGNA SPA	32
32494	SELLA PERSONAL CREDIT SPA	32
5787	BANCA APULIA SPA	31
3083	IW BANK SPA	29
6160	CR DI FIRENZE SPA	28
19441	AMERICAN EXPRESS ITALIA SRL	28
3296	FIDEURAM - INTESA SANPAOLO PRIVATE BANKING SPA	26
5142	BANCA DI CREDITO POPOLARE SOCIETÀ COOP. PER AZIONI	24
36081	POSTEPAY SPA	24
5696	BANCA POPOLARE DI SONDRIO SOCIETÀ COOP. PER AZIONI	23
33449	IBL FAMILY SPA	22
1015	BANCO DI SARDEGNA SPA	21
3442	BANCA WIDIBA SPA	20
19042	MBCREDIT SOLUTIONS SPA	18
3103	RCI BANQUE SA	17
3421	CARREFOUR BANQUE	16
5336	CRÉDIT AGRICOLE FRIULADRIA SPA	16
3440	BANCO DI DESIO E DELLA BRIANZA SPA	15
36019	AMERICAN EXPRESS PAYMENT SERVICES LTD	15
3268	BANCA SELLA SPA	14
5385	BANCA POPOLARE DI PUGLIA E BASILICATA SOCIETÀ COOP. PER AZIONI	14
8327	BCC DI ROMA SOCIETÀ COOP.	14
19319	UNICREDIT LEASING SPA	14
33400	BCC CREDITOCONSUMO	14
3075	BANCA GENERALI SPA	13
32062	RACES FINANZIARIA	13
5036	BANCA AGRICOLA POPOLARE DI RAGUSA SOCIETÀ COOP. PER AZIONI	11
6010	CASSA DEI RISPARMI DI FORLÌ E DELLA ROMAGNA SPA	11
32447	ITALFONDIARIO SPA	11
10639	DOBANK SPA	10
3048	BANCA DEL PIEMONTE SPA	9
3105	VOLKSWAGEN BANK GMBH	9
3139	BANCA PER LO SVILUPPO DELLA COOPERAZIONE DI CREDITO SPA	9
5372	BANCA POPOLARE DEL CASSINATE SOCIETÀ COOP. PER AZIONI	9
5704	BANCA POPOLARE DI SPOLETO SPA	9
6085	CR DI ASTI SPA	9
33068	FINCONTINUO SPA	9
3150	DEUTSCHE BANK MUTUI SPA	8
6260	CR DI PISTOIA E DELLA LUCCHESIA	8

continua

segue: **Tavola 7**

ABI	Denominazione	Unità
3073	BHW BAUSPARKASSE AG	7
3123	ICCREA BANCAIMPRESA SPA	7
5772	BANCA POPOLARE SANT'ANGELO SOCIETÀ COOP. PER AZIONI	7
19291	UBI LEASING SPA	7
33485	PROFAMILY	7
3124	BANCA DEL FUCINO SPA	6
3239	INTESA SANPAOLO PRIVATE BANKING SPA	6
6030	CRÉDIT AGRICOLE CARISPEZIA SPA	6
7072	EMIL BANCA CREDITO COOP. SOCIETÀ COOP.	6
8425	BANCA CAMBIANO 1884 SPA	6
10637	MEDIOCREDITO ITALIANO SPA	6
19248	IFIS LEASING SPA	6
19444	COFIDIS SPA	6
31021	LIBRA FINANZIARIA SRL	6
3019	CREDITO SICILIANO SPA	5
5824	CSR FRA IL PERSONALE DELLA BANCA D'ITALIA SOCIETÀ COOP. PER AZIONI	5
6045	CR DI BOLZANO SPA	5
6370	CR DI VOLTERRA SPA	5
7084	BANCA DELLA MARCA CREDITO COOP. SOCIETÀ COOP.	5
8356	BCC PORDENONESE SOCIETÀ COOP.	5
8530	BCC DI ALBA, LANGHE, ROERO E DEL CANAVESE SOCIETÀ COOP.	5
8749	CENTROMARCA BANCA CC DI TREVISO E VENEZIA SOCIETÀ COOP. PER AZIONI	5
8784	BANCA MONTE PRUNO - CREDITO COOP. DI FISCIANO, ROSCIGNO E LAURINO	5
10312	CREDITO FONDIARIO SPA	5
10631	MEDIOBANCA SPA	5
19298	CREDEMLEASING SPA	5
33712	INTESA SANPAOLO PROVVIS SPA	5
3181	BNP PARIBAS SA	4
3298	DEUTSCHE BANK AG	4
3317	BANCA MACERATA SPA	4
5023	BANCA REGIONALE DI SVILUPPO SPA	4
5104	BANCA POPOLARE DEL LAZIO SOCIETÀ COOP.	4
6120	CASSA DI RISPARMIO DI CESENA SPA	4
8003	VIVAL BANCA - BCC MONTECATINI TERME, BIENTINA S. PIETRO IN VINCIO SOCIETÀ COOP.	4
8852	ROMAGNABANCA CREDITO COOP. ROMAGNA EST E SALA DI CESENATICO SOCIETÀ COOP.	4
19218	MERCEDES-BENZ FINANCIAL SERVICES ITALIA SPA	4
19342	OPEL FINANCE SPA	4
32325	FBS SPA	4
32976	BBVA FINANZIA SPA	4
33111	AXEPTA SPA	4
33700	M.C. FAMILY	4
3011	HYPO ALPE ADRIA BANK SPA	3
3041	UBS EUROPE SE	3
3043	BANCA INTERMOBILIARE DI INVESTIMENTI E GESTIONI SPA	3
3628	BANCA PSA ITALIA SPA	3

continua

segue: **Tavola 7**

ABI	Denominazione	Unità
5038	BANCA POPOLARE DEL MEDITERRANEO SOCIETÀ COOP. PER AZIONI	3
5232	BANCA POPOLARE DI LAJATICO SOCIETÀ COOP. PER AZIONI	3
5297	BANCA POPOLARE DEL FRUSINATE SOCIETÀ COOP. PER AZIONI	3
5484	BANCA DI CIVIDALE SOCIETÀ COOP. PER AZIONI (CIVIBANK)	3
6115	CR DI CENTO SPA	3
6270	LA CASSA DI RAVENNA SPA	3
7056	BANCA DELL'ALTA MURGIA CREDITO COOP. SOCIETÀ COOP.	3
7070	CREDITO COOP.VO ROMAGNOLO - BCC DI CESENA E GATTEO SOCIETÀ COOP.	3
8178	CRU ALTA VALSUGANA BCC SOCIETÀ COOP.	3
8344	BCC DI ANAGNI SOCIETÀ COOP.	3
8378	BCC CAMPANIA CENTRO - CASSA RURALE ED ARTIGIANA SOCIETÀ COOP.	3
8386	CRA DI BINASCO CREDITO COOP. SOCIETÀ COOP.	3
8562	BCC DI FORNACETTE SOCIETÀ COOP. A RESPONSABILITÀ LIMITATA	3
8717	CREDITO COOP. CRA DI PALIANO SOCIETÀ COOP.	3
8812	BANCA DI FORMELLO E TREVIGNANO ROMANO DI CREDITO COOP. SOCIETÀ COOP.	3
8826	BANCA DI PESARO CREDITO COOP. SOCIETÀ COOP.	3
8951	BCC COLLI ALBANI SOCIETÀ COOP.	3
8995	RIVIERABANCA - CREDITO COOPERATIVO DI RIMINI E GRADARA, SOCIETÀ COOP.	3
32184	TOYOTA FINANCIAL SERVICES ITALIA SPA	3
32841	CAP.ITAL.FIN. SPA	3
33318	CREDITIS SERVIZI FINANZIARI SPA	3
3009	FCE BANK PLC	2
3151	HYPO TIROL BANK AG	2
3210	MPS LEASING & FACTORING SPA	2
3362	DE LAGE LANDEN INTERNATIONAL B.V. (DLL)	2
3439	STATE STREET BANK INTERNATIONAL GMBH SUCCURSALE ITALIA	2
3576	BANCO BILBAO VIZCAYA ARGENTARIA SA	2
5015	BANCA PROGETTO SPA	2
5080	BANCA DI IMOLA SPA	2
5116	BANCA VALSABBINA SOCIETÀ COOP. PER AZIONI	2
5156	BANCA DI PIACENZA SOCIETÀ COOP. PER AZIONI	2
5792	BANCA POPOLARE VALCONCA SPA	2
5856	BANCA POPOLARE DELL'ALTO ADIGE SPA (SUDTIROLER VOLKSBANK AG)	2
6090	CR DI BIELLA E VERCELLI SPA	2
6220	CR DI ORVIETO SPA	2
6300	C.R. DI SAN MINIATO SPA	2
7074	BANCA DI MONASTIER E DEL SILE CREDITO COOP. SOCIETÀ COOP.	2
8189	BCC DELLA VALLE DEL TRIGNO SOCIETÀ COOP.	2
8304	CRU DI TRENTO BCC SOCIETÀ COOP.	2
8340	CASSA PADANA BCC SOCIETÀ COOP.	2
8399	CRA DI BRENDOLA CREDITO COOP. SOCIETÀ COOP.	2
8404	BCC DI BUSTO GAROLFO E BUGUGGIATE SOCIETÀ COOP.	2
8441	CREDITO COOP. DI CARAVAGGIO ADDA E CREMASCO CASSA RURALE SOCIETÀ COOP.	2
8452	BCC DI VENEZIA, PADOVA E ROVIGO - BANCA ANNIA SOCIETÀ COOP.	2
8453	BCC DI MILANO SOCIETÀ COOP.	2

continua

segue: **Tavola 7**

ABI	Denominazione	Unità
8473	BCC DI CASTIGLIONE MESSER RAIMONDO E PIANELLA SOCIETÀ COOP. A RESPONSABILITÀ LIMITATA	2
8474	BANCA DEL PICENO CREDITO COOP. SOCIETÀ COOP.	2
8492	BCC DI CITTANOVA SOCIETÀ COOP.	2
8542	CREDITO COOP. RAVENNATE FORLIVESE ED IMOLESE SOCIETÀ COOP.	2
8553	BCC DI FLUMERI SOCIETÀ COOP.	2
8673	CHIANTIBANCA CREDITO COOPERATIVO SOCIETÀ COOP.	2
8692	BCC DI BRESCIA SOCIETÀ COOP.	2
8732	BCC VICENTINO POJANA MAGGIORE SOCIETÀ COOP.	2
8738	CRA DELL'AGRO PONTINO BCC SOCIETÀ COOP.	2
8885	BANCA CRAS CREDITO COOP. TOSCANO, SIENA	2
8899	CRU BCC DI TREVIGLIO SOCIETÀ COOP.	2
8917	CREDITO TREVIGIANO BCC SOCIETÀ COOP.	2
8940	BANCA DI CREDITO COOP. BERGAMASCA E OROBICA SOCIETÀ COOP.	2
12933	SOCIETÀ PER LA GESTIONE DI ATTIVITÀ - S.G.A. SPA	2
19225	DINERS CLUB ITALIA SRL	2
33596	IBL SERVICING SPA	2
3017	INVEST BANCA SPA	1
3110	FARBANCA SPA	1
3134	ALPENBANK AG	1
3138	BANCA REALE SPA	1
3158	BANCA SISTEMA SPA	1
3159	BANCA CONSULIA SPA	1
3179	BNP PARIBAS LEASE GROUP SA	1
3227	CNH INDUSTRIAL CAPITAL EUROPE	1
3242	BANCO DI LUCCA E DEL TIRRENO SPA	1
3250	BANCA EUROMOBILIARE SPA	1
3273	SOLUTION BANK SPA	1
3311	BANCA SELLA HOLDING SPA	1
3323	GBM BANCA SPA	1
3359	BANCA PROSSIMA SPA	1
3395	ILLIMITY BANK SPA	1
3399	EXTRABANCA SPA	1
3403	IMPREBANCA SPA	1
3432	CREDIT AGRICOLE CORPORATE & INVESTMENT BANK	1
3434	BMW BANK GMBH	1
3437	BANCA TRANSILVANIA SA	1
3446	WESTERN UNION INTERNATIONAL BANK GMBH	1
3479	BNP PARIBAS SECURITIES SERVICES SA	1
3599	CASSA CENTRALE BANCA - CREDITO COOP. ITALIANO SPA	1
3638	YOUNITED	1
5018	BANCA POPOLARE ETICA SOCIETÀ COOP. PER AZIONI	1
5029	IGEA BANCA SPA	1
5296	BANCA POPOLARE DI FONDI SOCIETÀ COOP.	1
5652	SANFELICE 1893 BANCA POPOLARE SOCIETÀ COOP. PER AZIONI	1
6095	CR DI BRA SPA	1

continua

segue: **Tavola 7**

ABI	Denominazione	Unità
6170	CR DI FOSSANO SPA	1
6285	BANCA CARIM CR DI RIMINI SPA	1
6295	CR DI SALUZZO SPA	1
7012	BCC DI BARI SOCIETÀ COOP.	1
7017	BCC DEL CIRCEO SOCIETÀ COOP.	1
7062	CREDITO COOP. MEDIOCRATI SOCIETÀ COOP.	1
7078	BCC DEI CASTELLI E DEGLI IBLEI SOCIETÀ COOP.	1
7090	BANCA MALATESTIANA CREDITO COOP. SOCIETÀ COOP.	1
7091	BANCA DEL CATANZARESE CREDITO COOP. SOCIETÀ COOP.	1
7092	BCC DEI CASTELLI ROMANI SOCIETÀ COOP.	1
8016	CRU ALTO GARDA BCC SOCIETÀ COOP.	1
8030	BCC DI BORGHETTO LODIGIANO SOCIETÀ COOP.	1
8078	CRU GIUDICARIE VALSABBIA PAGANELLA BCC SOCIETÀ COOP.	1
8081	CRU DI BOLZANO SOCIETÀ COOP.	1
8086	BANCA DI ANCONA E FALCONARA MARITTIMA CREDITO COOP. SOCIETÀ COOP.	1
8095	CREDITO COOP. REGGIANO SOCIETÀ COOP.	1
8120	CRU LAVIS MEZZOCORONA VALLE DI CEMBRA BCC SOCIETÀ COOP.	1
8210	CRU DI ROVERETO BCC SOCIETÀ COOP.	1
8315	VALPOLICELLA BENACO BANCA DI CREDITO COOP. SOCIETÀ COOP.	1
8324	BANCA CENTROPADANA CREDITO COOP. SOCIETÀ COOP.	1
8332	BANCA PICENA TRUENTINA CREDITO COOP. SOCIETÀ COOP.	1
8362	BCC DI ARBOREA SOCIETÀ COOP.	1
8365	BCC DELL'ALTO TIRRENO DELLA CALABRIA VERBICARO SOCIETÀ COOP.	1
8374	BCC DI BARLASSINA SOCIETÀ COOP.	1
8409	BCC DI BUONABITACOLO SOCIETÀ COOP.	1
8439	BANCA DI CARAGLIO DEL CUNEESE E DELLA RIVIERA DEI FIORI SOCIETÀ COOP.	1
8440	BCC DI CARATE BRIANZA SOCIETÀ COOP.	1
8454	CREDITO PADANO BANCA DI CREDITO COOP. SOCIETÀ COOP.	1
8457	CREDITO COOP. VALDARNO FIORENTINO BANCA DI CASCIA SOCIETÀ COOP.	1
8462	BCC DELLA ROMAGNA OCCIDENTALE SOCIETÀ COOP.	1
8472	BCC FELSINEA - BANCA DI CREDITO COOP. DAL 1902, SOCIETÀ COOP.	1
8487	BCC DI CHERASCO SOCIETÀ COOP.	1
8489	BANCA VALDICHIANA - CREDITO COOP. DI CHIUSI E MONTEPULCIANO SOCIETÀ COOP.	1
8491	BANCO MARCHIGIANO CREDITO COOP.	1
8503	BCC DI CONVERSANO SOCIETÀ COOP.	1
8514	BCC DELL'OGGIO E DEL SERIO SOCIETÀ COOP.	1
8519	BCC DI FANO SOCIETÀ COOP.	1
8572	BCC DI GAMBATESA SOCIETÀ COOP.	1
8587	BCC VALDOSTANA COOPÉRATIVE DE CRÉDIT VALDÔTAINE SOCIETÀ COOP.	1
8590	CENTROVENETO BASSANO BANCA CREDITO COOP. SOCIETÀ COOP.	1
8603	BCC DI LEVERANO SOCIETÀ COOP.	1
8606	BCC DI CANOSA LOCONIA SOCIETÀ COOP.	1
8607	BCC DI LOCOROTONDO CRA SOCIETÀ COOP.	1
8622	CREDITO COOP. - CASSA RURALE ED ARTIGIANA DEL FRIULI VENEZIA GIULIA	1
8637	PRIMACASSA - CREDITO COOP. FVG SOCIETÀ COOP.	1

continua

segue: **Tavola 7**

ABI	Denominazione	Unità
8669	BANCA ALTO VICENTINO - CREDITO COOP. DI SCHIO PEDEMONTA E ROANA SOCIETÀ COOP.	1
8676	BCC DEL GARDA BCC COLLI MORENICI DEL GARDA SOCIETÀ COOP.	1
8693	BCC DI NETTUNO SOCIETÀ COOP.	1
8700	BCC DEL METAURO SOCIETÀ COOP.	1
8706	BCC DI OSTUNI SOCIETÀ COOP.	1
8716	BANCA CENTRO LAZIO CREDITO COOP. SOCIETÀ COOP.	1
8726	BANCA VERSILIA LUNIGIANA E GARFAGNANA CREDITO COOP. SOCIETÀ COOP.	1
8728	BANCA PATAVINA CREDITO COOP.	1
8731	BCC DI PERGOLA E CORINALDO SOCIETÀ COOP.	1
8735	BANCA DEL TERRITORIO LOMBARDO CREDITO COOP.	1
8744	BCC DI DOVERA E POSTINO SOCIETÀ COOP.	1
8747	BCC DI PRATOLA PELIGNA SOCIETÀ COOP.	1
8753	BCC DI PIANFEI E ROCCA DE' BALDI SOCIETÀ COOP.	1
8794	BCC LAUDENSE SOCIETÀ COOP.	1
8805	FRIULOVEST BANCA CREDITO COOP. SOCIETÀ COOP.	1
8807	BANCA DI SAN GIORGIO QUINTO VALLE AGNO CREDITO COOP. SOCIETÀ COOP.	1
8811	BANCA DEL VALDARNO CREDITO COOP. SOCIETÀ COOP.	1
8844	BCC DI SANTERAMO IN COLLE SOCIETÀ COOP.	1
8851	TERRE ETRUSCHE E DI MAREMMA CREDITO COOP. SOCIETÀ COOP.	1
8873	BCC DI SPINAZZOLA SOCIETÀ COOP.	1
8883	BANCA DI BOLOGNA CREDITO COOP. SOCIETÀ COOP.	1
8887	CREDITO COOP. DI SAN CALOGERO E MAIERATO - BCC DEL VIBONESE	1
8901	BCC DI TRIUGGIO E DELLA VALLE DEL LAMBRO SOCIETÀ COOP.	1
8904	BCC DELLE PREALPI SOCIETÀ COOP.	1
8922	BANCA ALTA TOSCANA CREDITO COOP. SOCIETÀ COOP.	1
8931	BANCA LAZIO NORD CREDITO COOP.	1
8946	BANCA DON RIZZO CREDITO COOP. DELLA SICILIA OCCIDENTALE SOCIETÀ COOP.	1
8952	BCC G. TONIOLO DI SAN CATALDO SOCIETÀ COOP.	1
8954	BCC LA RISCOSSA DI REGALBUTO SOCIETÀ COOP.	1
8975	BCC SAN GIUSEPPE DI MUSSOMELI SOCIETÀ COOP.	1
8985	BANCA SICANA CREDITO COOP. DI SOMMATINO, SERRADIFALCO E SAMBUCA DI SICILIA	1
8986	CREDITO COOP. ROVIGOBANCA SOCIETÀ COOP.	1
8997	BCC DI SAN MARCO DEI CAVOTI E DEL SANNIO-CALVI SOCIETÀ COOP.	1
10640	BANCA MEDIO CREDITO DEL FRIULI VENEZIA GIULIA SPA	1
10643	MPS CAPITAL SERVICES BANCA PER LE IMPRESE SPA	1
19041	CREDEMFACTOR SPA	1
19048	UNIONE DI BANCHE ITALIANE PER IL FACTORING SPA (UBI FACTOR SPA)	1
19100	CROSS FACTOR SPA	1
19271	SELMABIPIEMME LEASING SPA	1
19281	FRAER LEASING SPA	1
19505	CONFIDARE SOCIETÀ COOP. PER AZIONI	1
19506	COFIDI VENEZIANO SOCIETÀ COOP.	1
19519	ITALIA COM-FIDI SOCIETÀ CONSORTILE A RESPONSABILITÀ LIMITATA	1
19559	GA.FI. SOCIETÀ COOP. PER AZIONI	1
21513	UBS DEUTSCHLAND AG	1

continua

segue: **Tavola 7**

ABI	Denominazione	Unità
30116	MEDICONF	1
31482	AXACTOR ITALY SPA	1
32364	PORSCHE FINANCIAL SERVICES ITALIA SPA	1
32534	CLARIS LEASING SPA	1
32797	LOCAM SPA	1
32872	CRÉDIT AGRICOLE LEASING ITALIA - CALIT	1
33053	AIRPLUS INTERNATIONAL SRL	1
33158	FINCENTRALE SPA	1
33239	MCE LOCAM SPA	1
33500	SISAL GROUP SPA	1
33597	AT NPL'S SPA	1
33608	PRESTIAMOCI SPA	1
33627	ALBA LEASING SPA	1
34094	FIDICOMMERCIO	1
36000	CARTALIS ISTITUTO DI MONETA ELETTRONICA SPA	1
36035	EURONET 360 FINANCE LTD	1
36064	A-TONO PAYMENT INSTITUTE SPA	1
36068	TELEPASS PAY SPA	1
41953	CONFIDI SUPREMO	1
	Soggetti non tenuti ad aderire	158
	Totale	27.041

Tavola 7bis

Ricorsi ricevuti per intermediario e incidenza sul totale ABF

(unità e valori percentuali)

Posizione		ABI	Denominazione	Ricevuti 2017	% su totale 2017	Ricevuti 2018	% su totale 2018
2017	2018						
1	1	3191	SANTANDER CONSUMER BANK SPA	4.355	14	3.154	12
2	2	32334	PRESTITALIA SPA	3.352	11	3.066	11
4	3	3263	IBL ISTITUTO BANCARIO DEL LAVORO SPA	2.513	8	2.850	11
7	4	7601	POSTE ITALIANE SPA	1.498	5	2.347	9
5	5	3069	INTESA SANPAOLO SPA	2.418	8	1.867	7
3	6	3051	BARCLAYS BANK PLC	2.924	10	1.759	7
6	7	2008	UNICREDIT SPA	1.970	6	1.502	6
8	8	19309	AGOS-DUCATO SPA	812	3	764	3
12	9	3115	FINDOMESTIC BANCA SPA	661	2	679	3
9	10	3111	UNIONE DI BANCHE ITALIANE SPA (UBI BANCA)	787	3	664	2
14	11	32048	PITAGORA FINANZIAMENTI CONTRO CESSIONE DEL QUINTO SPA	616	2	630	2
11	12	1030	BANCA MONTE DEI PASCHI DI SIENA SPA	668	2	617	2
15	13	19275	COMPASS BANCA SPA	559	2	608	2
13	14	19365	FIDITALIA SPA	639	2	469	2
10	15	31060	FUTURO SPA	749	2	401	1
16	16	1005	BANCA NAZIONALE DEL LAVORO SPA	376	1	339	1
20	17	5034	BANCO BPM SPA	327	1	334	1
18	18	5387	BPER BANCA SPA	347	1	327	1
21	19	3104	DEUTSCHE BANK SPA	215	1	294	1
19	20	31274	FIDES ENTE COMMISSIONARIO PER FACILITAZIONI RATEALI AI LAVORATORI	331	1	289	1

Tavola 8

Ricorsi decisi per intermediario

ABI	Denominazione	Decisi	Esito		
			Accolti	Cessati	Respinti
3191	SANTANDER CONSUMER BANK SPA	4.431	2.913	1.043	475
32334	PRESTITALIA SPA	3.618	2.737	618	263
3263	IBL ISTITUTO BANCARIO DEL LAVORO SPA	3.212	2.679	273	260
3051	BARCLAYS BANK PLC	2.659	1.052	1.473	134
3069	INTESA SANPAOLO SPA	2.334	385	764	1.185
2008	UNICREDIT SPA	2.091	460	359	1.272
7601	POSTE ITALIANE SPA	2.030	591	279	1.160
19309	AGOS-DUCATO SPA	919	277	106	536
3115	FINDOMESTIC BANCA SPA	812	337	141	334
3111	UNIONE DI BANCHE ITALIANE SPA (UBI BANCA)	800	399	126	275
32048	PITAGORA FINANZIAMENTI CONTRO CESSIONE DEL QUINTO SPA	741	358	236	147
1030	BANCA MONTE DEI PASCHI DI SIENA SPA	736	180	229	327
31060	FUTURO SPA	711	48	38	625
19275	COMPASS BANCA SPA	679	251	26	402
19365	FIDITALIA SPA	673	404	176	93
1005	BANCA NAZIONALE DEL LAVORO SPA	413	109	52	252
5387	BPER BANCA SPA	410	45	280	85
5034	BANCO BPM SPA	408	128	70	210
31274	FIDES ENTE COMMISSIONARIO PER FACILITAZIONI RATEALI AI LAVORATORI	343	183	32	128

continua

segue: **Tavola 8**

ABI	Denominazione	Decisi	Esito		
			Accolti	Cessati	Respinti
3104	DEUTSCHE BANK SPA	290	108	39	143
32573	CONAFI PRESTITO SPA	270	188	25	57
33023	SIGLA SRL	214	176	4	34
5676	BANCA DI SASSARI SPA	200	91	45	64
32875	NEXI PAYMENTS SPA	184	77	23	84
19420	BNL FINANCE SPA	167	118	13	36
5030	VIVIBANCA SPA	161	73	46	42
3015	FINECOBANK BANCA FINECO SPA	158	12	28	118
3475	ING BANK N.V.	154	26	72	56
33550	DYNAMICA RETAIL SPA	150	133	3	14
5262	BANCA POPOLARE PUGLIESE SOCIETÀ COOP. PER AZIONI	141	40	17	84
33066	PRESTINUOVA SPA	134	18	105	11
1010	BANCO DI NAPOLI SPA	129	21	26	82
6230	CRÉDIT AGRICOLE CARIPARMA SPA (CARIPARMA SPA)	123	46	9	68
3058	CHEBANCA! SPA	108	21	33	54
32950	FIGENPA SPA	88	58	4	26
3205	BANCA IFIS SPA (IFIS BANCA SPA O IFIS SPA)	87	9	20	58
3032	CREDITO EMILIANO SPA	85	17	32	36
33280	SPEFIN FINANZIARIA	67	22	44	1
31934	ITALCREDI	65	38	15	12
3127	UNIPOL BANCA SPA	61	22	5	34
5216	BANCA PICCOLO CREDITO VALTELLINESE SPA	51	20	8	23
19441	AMERICAN EXPRESS ITALIA SRL	50	6	13	31
32494	SELLA PERSONAL CREDIT SPA	46	17	4	25
6160	CR DI FIRENZE SPA	40	4	11	25
6385	CR IN BOLOGNA SPA	40	8	10	22
19248	IFIS LEASING SPA	40	12	7	21
3296	FIDEURAM - INTESA SANPAOLO PRIVATE BANKING SPA	39	15	7	17
6175	BANCA CARIGE SPA - CASSA DI RISPARMIO DI GENOVA E IMPERIA (CARIGE SPA) IN AMMINISTRAZIONE STRAORDINARIA	39	5	5	29
3445	FCA BANK SPA	38	12	0	26
5424	BANCA POPOLARE DI BARI SOCIETÀ COOP. PER AZIONI	38	11	6	21
5142	BANCA DI CREDITO POPOLARE SOCIETÀ COOP. PER AZIONI	37	19	5	13
8000	ICCREA BANCA SPA - ISTITUTO CENTRALE DEL CREDITO COOP.	36	21	2	13
32590	ZENITH SERVICE SPA	35	12	1	22
5035	VENETO BANCA SPA	34	0	5	29
5728	POPOLARE DI VICENZA	32	0	1	31
3083	IW BANK SPA	30	6	6	18
3062	BANCA MEDIOLANUM SPA	27	4	3	20
5000	DEPOBANK - BANCA DEPOSITARIA ITALIANA SPA	26	10	6	10
5787	BANCA APULIA SPA	25	4	3	18
6010	CASSA DEI RISPARMI DI FORLÌ E DELLA ROMAGNA SPA	25	9	2	14
1015	BANCO DI SARDEGNA SPA	23	7	1	15
3268	BANCA SELLA SPA	23	4	1	18
32976	BBVA FINANZIA SPA	23	18	2	3
33449	IBL FAMILY SPA	23	23	0	0
3589	ALLIANZ BANK FINANCIAL ADVISORS SPA	21	8	3	10
32062	RACES FINANZIARIA	21	7	3	11
5336	CRÉDIT AGRICOLE FRIULADRIA SPA	19	8	1	10
31032	FIDE SPA	19	15	2	2
3150	DEUTSCHE BANK MUTUI SPA	18	10	3	5
3421	CARREFOUR BANQUE	18	9	2	7

continua

segue: **Tavola 8**

ABI	Denominazione	Decisi	Esito		
			Accolti	Cessati	Respinti
19319	UNICREDIT LEASING SPA	18	3	0	15
5696	BANCA POPOLARE DI SONDRIO SOCIETÀ COOP. PER AZIONI	17	2	4	11
3440	BANCO DI DESIO E DELLA BRIANZA SPA	16	3	2	11
3139	BANCA PER LO SVILUPPO DELLA COOPERAZIONE DI CREDITO SPA	15	7	0	8
33400	BCC CREDITOCONSUMO SPA	15	3	0	12
33485	PROFAMILY	15	3	8	4
3103	RCI BANQUE SA	14	7	3	4
3442	BANCA WIDIBA SPA	14	4	3	7
3075	BANCA GENERALI SPA	13	7	0	6
5385	BANCA POPOLARE DI PUGLIA E BASILICATA SOCIETÀ COOP. PER AZIONI	13	1	3	9
19444	COFIDIS SPA	12	4	2	6
32841	CAP.ITAL.FIN. SPA	12	11	0	1
6085	CR DI ASTI SPA	11	2	3	6
6260	CR DI PISTOIA E DELLA LUCCHESIA	11	5	3	3
10639	DOBANK SPA	11	1	3	7
32447	ITALFONDIARIO SPA	11	1	1	9
3073	BHW BAUSPARKASSE AG	10	2	1	7
5704	BANCA POPOLARE DI SPOLETO SPA	10	2	4	4
6030	CRÉDIT AGRICOLE CARISPEZIA SPA	10	4	1	5
8327	BCC DI ROMA SOCIETÀ COOP.	10	4	3	3
10637	MEDIOCREDITO ITALIANO SPA	10	2	0	8
19042	MBCREDIT SOLUTIONS SPA	10	3	1	6
3105	VOLKSWAGEN BANK GMBH	9	2	2	5
5856	BANCA POPOLARE DELL'ALTO ADIGE SPA (SÜDTIROLER VOLKSBANK AG)	9	2	1	6
6120	CASSA DI RISP. DI CESENA SPA	9	5	0	4
36019	AMERICAN EXPRESS PAYMENT SERVICES LTD	9	0	5	4
3011	HYPO ALPE ADRIA BANK SPA	8	1	0	7
3048	BANCA DEL PIEMONTE SPA	8	2	1	5
3019	CREDITO SICILIANO SPA	7	0	0	7
5484	BANCA DI CIVIDALE SOCIETÀ COOP. PER AZIONI (CIVIBANK)	7	0	0	7
7072	EMIL BANCA CREDITO COOP. SOCIETÀ COOP.	7	2	0	5
8425	BANCA CAMBIANO 1884 SPA	7	2	1	4
8917	CREDITO TREVIGIANO BCC SOCIETÀ COOP.	7	0	0	7
32995	PRIMEITALIA	7	3	1	3
5772	BANCA POPOLARE SANT'ANGELO SOCIETÀ COOP. PER AZIONI	6	0	2	4
6045	CR DI BOLZANO SPA	6	1	1	4
33318	CREDITIS SERVIZI FINANZIARI SPA	6	3	0	3
3043	BANCA INTERMOBILIARE DI INVESTIMENTI E GESTIONI SPA	5	1	1	3
3123	ICCREA BANCAIMPRESA SPA	5	1	0	4
5023	BANCA REGIONALE DI SVILUPPO SPA	5	2	0	3
5036	BANCA AGRICOLA POPOLARE DI RAGUSA SOCIETÀ COOP. PER AZIONI	5	0	0	5
5104	BANCA POPOLARE DEL LAZIO SOCIETÀ COOP.	5	2	0	3
6370	CR DI VOLTERRA SPA	5	1	0	4
8003	VIVAL BANCA - BCC MONTECATINI TERME, BIENTINA S. PIETRO IN VINCIO SOCIETÀ COOP.	5	0	3	2
8178	CRU ALTA VALSUGANA BCC SOCIETÀ COOP.	5	1	3	1
8728	BANCA PATAVINA CREDITO COOPERATIVO	5	1	0	4
10685	INTERBANCA SPA	5	4	0	1
19218	MERCEDES-BENZ FINANCIAL SERVICES ITALIA SPA	5	2	0	3
32184	TOYOTA FINANCIAL SERVICES ITALIA SPA	5	0	0	5
3210	MPS LEASING & FACTORING SPA	4	2	0	2

continua

segue: **Tavola 8**

ABI	Denominazione	Decisi	Esito		
			Accolti	Cessati	Respinti
3317	BANCA MACERATA SPA	4	3	0	1
3628	BANCA PSA ITALIA SPA	4	2	1	1
5080	BANCA DI IMOLA SPA	4	1	0	3
5824	CSR FRA IL PERSONALE DELLA BANCA D'ITALIA SOCIETÀ COOP. PER AZIONI	4	2	0	2
7084	BANCA DELLA MARCA CREDITO COOP. SOCIETÀ COOP.	4	1	0	3
8324	BANCA CENTROPADANA CREDITO COOP. SOCIETÀ COOP.	4	1	1	2
8452	BCC DI VENEZIA, PADOVA E ROVIGO - BANCA ANNIA SOCIETÀ COOP.	4	0	2	2
8530	BCC DI ALBA, LANGHE, ROERO E DEL CANAVESE SOCIETÀ COOP.	4	1	0	3
8553	BCC DI FLUMERI SOCIETÀ COOP.	4	3	0	1
8673	CHIANTIBANCA CREDITO COOP. SOCIETÀ COOP.	4	1	0	3
8852	ROMAGNABANCA CREDITO COOP. ROMAGNA EST E SALA DI CESENATICO SOCIETÀ COOP.	4	4	0	0
10312	CREDITO FONDIARIO SPA	4	2	0	2
19225	DINERS CLUB ITALIA SRL	4	1	1	2
19291	UBI LEASING SPA	4	1	0	3
32325	FBS SPA	4	0	1	3
5116	BANCA VALSABBINA SOCIETÀ COOP. PER AZIONI	3	1	0	2
5372	BANCA POPOLARE DEL CASSINATE SOCIETÀ COOP. PER AZIONI	3	2	0	1
5652	SANFELICE 1893 BANCA POPOLARE SOCIETÀ COOP. PER AZIONI	3	0	2	1
6270	LA CASSA DI RAVENNA SPA	3	1	2	0
6300	CR DI SAN MINIATO SPA	3	1	0	2
6305	BANCA CR DI SAVIGLIANO SPA	3	0	1	2
7074	BANCA DI MONASTIER E DEL SILE CREDITO COOP. SOCIETÀ COOP.	3	2	0	1
7090	BANCA MALATESTIANA CREDITO COOP. SOCIETÀ COOP.	3	1	0	2
7091	BANCA DEL CATANZARESE CREDITO COOP. SOCIETÀ COOP.	3	0	0	3
8304	CRU DI TRENTO BCC SOCIETÀ COOP.	3	0	1	2
8378	BCC CAMPANIA CENTRO - CASSA RURALE ED ARTIGIANA SOCIETÀ COOP.	3	1	1	1
8399	CRA DI BRENDOLA CREDITO COOP. SOCIETÀ COOP.	3	0	1	2
8492	BCC DI CITTANOVA SOCIETÀ COOP.	3	0	0	3
8692	BCC DI BRESCIA SOCIETÀ COOP.	3	0	0	3
8784	BANCA MONTE PRUNO - CREDITO COOP. DI FISCIANO, ROSCIGNO E LAURINO	3	0	1	2
31021	LIBRA FINANZIARIA SRL	3	0	1	2
32993	PRELIOS CREDIT SERVICING SPA	3	0	0	3
33068	FINCONTINUO SPA	3	0	2	1
33111	AXEPTA SPA	3	1	2	0
33700	M.C. FAMILY SPA	3	0	1	2
3158	BANCA SISTEMA SPA	2	1	0	1
3159	BANCA CONSULIA SPA	2	1	0	1
3181	BNP PARIBAS SA	2	0	1	1
3239	INTESA SANPAOLO PRIVATE BANKING SPA	2	1	0	1
3250	BANCA EUROMOBILIARE SPA	2	0	0	2
3403	IMPREBANCA SPA	2	1	0	1
3434	BMW BANK GMBH	2	1	0	1
5038	BANCA POPOLARE DEL MEDITERRANEO SOCIETÀ COOP. PER AZIONI	2	2	0	0
5156	BANCA DI PIACENZA SOCIETÀ COOP. PER AZIONI	2	0	1	1
5232	BANCA POPOLARE DI LAJATICO SOCIETÀ COOP. PER AZIONI	2	2	0	0
5792	BANCA POPOLARE VALCONCA SPA	2	0	0	2
6090	CR DI BIELLA E VERCELLI SPA	2	1	0	1
6295	CR DI SALUZZO SPA	2	1	0	1
6906	BANCA REGIONALE EUROPEA SPA	2	1	0	1
7056	BANCA DELL'ALTA MURGIA CREDITO COOP. SOCIETÀ COOP.	2	1	0	1
7092	BCC DEI CASTELLI ROMANI E DEL TUSCOLO SOCIETÀ COOP.	2	1	0	1

continua

segue: **Tavola 8**

ABI	Denominazione	Decisi	Esito		
			Accolti	Cessati	Respinti
8065	CASSA RAIFFEISEN SCHLERN - ROSENGARTEN SOCIETÀ COOP.	2	0	0	2
8095	CREDITO COOP. REGGIANO SOCIETÀ COOP.	2	0	0	2
8140	CRU DOLOMITI DI FASSA PRIMIERO E BELLUNO BCC SOCIETÀ COOP.	2	0	0	2
8325	BANCO FIORENTINO, MUGELLO IMPRUNETA SIGNA CREDITO COOP. SOCIETÀ COOP.	2	0	0	2
8340	CASSA PADANA BCC SOCIETÀ COOP.	2	1	0	1
8469	CRA DI CASTELLANA GROTTA CREDITO COOP. SOCIETÀ COOP.	2	1	0	1
8549	BANCA DI FILOTTRANO CREDITO COOP. DI FILOTTRANO E CAMERANO SOCIETÀ COOP.	2	0	0	2
8590	CENTROVENETO BASSANO BANCA CREDITO COOP. SOCIETÀ COOP.	2	1	0	1
8606	BCC DI CANOSA LOCONIA SOCIETÀ COOP.	2	0	0	2
8676	BCC DEL GARDA BCC COLLI MORENICI DEL GARDA SOCIETÀ COOP.	2	0	1	1
8713	BCC DI PACHINO SOCIETÀ COOP.	2	1	0	1
8716	BANCA CENTRO LAZIO CREDITO COOP. SOCIETÀ COOP.	2	1	0	1
8747	BCC DI PRATOLA PELIGNA SOCIETÀ COOP.	2	0	0	2
8749	CENTROMARCA BANCA CC DI TREVISO E VENEZIA SOCIETÀ COOP. PER AZIONI	2	1	0	1
8794	BCC LAUDENSE SOCIETÀ COOP.	2	0	1	1
8812	BANCA DI FORMELLO E TREVIGNANO ROMANO DI CREDITO COOP. SOCIETÀ COOP.	2	0	2	0
8844	BCC DI SANTERAMO IN COLLE SOCIETÀ COOP.	2	0	1	1
8851	TERRE ETRUSCHE E DI MAREMMA CREDITO COOP. SOCIETÀ COOP.	2	2	0	0
8885	BANCA CRAS CREDITO COOP. TOSCANO, SIENA	2	1	0	1
8887	CREDITO COOP. DI SAN CALOGERO E MAIERATO - BCC DEL VIBONESE	2	1	0	1
8922	BANCA ALTA TOSCANA CREDITO COOP. SOCIETÀ COOP.	2	1	0	1
8951	BCC COLLI ALBANI SOCIETÀ COOP.	2	1	0	1
8995	RIVIERABANCA - CREDITO COOP. DI RIMINI E GRADARA SOCIETÀ COOP.	2	0	0	2
19269	BNP PARIBAS LEASE GROUP LEASING SOLUTIONS SPA	2	0	0	2
19298	CREDEMLEASING SPA	2	0	0	2
19328	FINITALIA SPA	2	1	0	1
19342	OPEL FINANCE SPA	2	1	1	0
32963	APULIA PRONTOPRESTITO SPA	2	1	0	1
33091	LIBRA FINANZIARIA SPA	2	2	0	0
33239	MCE LOCAM SPA	2	0	0	2
33587	PERMICRO SPA	2	0	1	1
36000	CARTALIS ISTITUTO DI MONETA ELETTRONICA SPA	2	0	0	2
3009	FCE BANK PLC	1	0	0	1
3041	UBS EUROPE SE	1	0	0	1
3084	BANCA CESARE PONTI SPA	1	0	0	1
3102	ALETTI & C BANCA DI INVESTIMENTO MOBILIARE SPA	1	0	0	1
3110	FARBANCA SPA	1	0	0	1
3124	BANCA DEL FUCINO SPA	1	1	0	0
3138	BANCA REALE SPA	1	0	0	1
3151	HYPO TIROL BANK AG	1	0	1	0
3179	BNP PARIBAS LEASE GROUP SA	1	0	1	0
3227	CNH INDUSTRIAL CAPITAL EUROPE	1	0	0	1
3235	BANCA DI SCONTO E CONTI CORRENTI DI SANTA MARIA CAPUA VETERE SPA	1	0	0	1
3273	SOLUTION BANK SPA	1	1	0	0
3311	BANCA SELLA HOLDING SPA	1	1	0	0
3323	GBM BANCA SPA	1	0	1	0
3353	BANCA DEL SUD SPA	1	0	0	1
3359	BANCA PROSSIMA SPA	1	0	0	1
3362	DE LAGE LANDEN INTERNATIONAL B.V. (DLL)	1	0	0	1

continua

segue: **Tavola 8**

ABI	Denominazione	Decisi	Esito		
			Accolti	Cessati	Respinti
3378	SOCIETE GENERALE MUTUI ITALIA SPA	1	0	0	1
3395	ILLIMITY BANK SPA	1	0	0	1
3399	EXTRABANCA SPA	1	0	0	1
3423	BINCKBANK N.V.	1	1	0	0
3439	STATE STREET BANK GMBH SUCCURSALE ITALIA	1	0	0	1
3446	WESTERN UNION INTERNATIONAL BANK GMBH	1	0	1	0
3488	CASSA LOMBARDA SPA	1	0	0	1
3599	CASSA CENTRALE BANCA - CREDITO COOP. ITALIANO SPA	1	0	1	0
5015	BANCA PROGETTO SPA	1	0	0	1
5018	BANCA POPOLARE ETICA SOCIETÀ COOP. PER AZIONI	1	0	0	1
5048	BANCA POPOLARE COMMERCIO E INDUSTRIA SPA	1	0	0	1
6095	CR DI BRA SPA	1	1	0	0
6115	CR DI CENTO SPA	1	0	0	1
6170	CR DI FOSSANO SPA	1	0	0	1
6220	CR DI ORVIETO SPA	1	0	0	1
6285	BANCA CARIM CR DI RIMINI SPA	1	0	1	0
6915	BANCA DEL MONTE DI LUCCA SPA	1	1	0	0
7017	BCC DEL CIRCEO SOCIETÀ COOP.	1	1	0	0
7062	CREDITO COOP. MEDIOCRATI SOCIETÀ COOP.	1	0	0	1
7075	BCC UMBRIA CREDITO COOP. SOCIETÀ COOPERATIVA	1	0	0	1
7076	BANCA CREMASCA E MANTOVANA CREDITO COOP. SOCIETÀ COOP.	1	1	0	0
8024	CRU ADAMELLO BRENTA BCC SOCIETÀ COOP.	1	0	0	1
8030	BCC DI BORGHETTO LODIGIANO SOCIETÀ COOP.	1	0	0	1
8035	CASSA RAIFFEISEN DI BRUNICO SOCIETÀ COOP.	1	1	0	0
8086	BANCA DI ANCONA E FALCONARA MARITTIMA CREDITO COOP. SOCIETÀ COOP.	1	0	0	1
8102	CASSA RURALE VALSUGANA E TESINO BCC SOCIETÀ COOP.	1	0	0	1
8189	BCC DELLA VALLE DEL TRIGNO SOCIETÀ COOP.	1	1	0	0
8210	CRU DI ROVERETO BCC SOCIETÀ COOP.	1	0	0	1
8214	BCC DI CERNUSCO SUL NAVIGLIO SOCIETÀ COOP.	1	0	0	1
8258	CREDITO COOP. CENTRO CALABRIA SOCIETÀ COOP.	1	1	0	0
8295	CASSA RAIFFEISEN DI VANDOIES SOCIETÀ COOP.	1	0	0	1
8315	VALPOLICELLA BENACO BCC SOCIETÀ COOP.	1	0	0	1
8330	BCC DELLA BASSA FRIULANA SOCIETÀ COOP.	1	0	0	1
8338	BCC DI ALBEROBELLO E SAMMICHELE DI BARI SOCIETÀ COOP.	1	0	0	1
8344	BCC DI ANAGNI SOCIETÀ COOP.	1	0	1	0
8356	BCC PORDENONESE SOCIETÀ COOP.	1	0	0	1
8365	BCC DELL'ALTO TIRRENO DELLA CALABRIA VERBICARO SOCIETÀ COOP.	1	0	1	0
8382	BCC DI BENE VAGIENNA SOCIETÀ COOP.	1	0	0	1
8404	BCC DI BUSTO GAROLFO E BUGUGGIATE SOCIETÀ COOP.	1	0	1	0
8439	BANCA DI CARAGLIO DEL CUNEESE E DELLA RIVIERA DEI FIORI SOCIETÀ COOP.	1	0	1	0
8441	CREDITO COOP. DI CARAVAGGIO ADDA E CREMASCO CASSA RURALE SOCIETÀ COOP.	1	0	0	1
8450	BANCA ALPI MARITTIME CREDITO COOP. CARRÙ SOCIETÀ COOP. PER AZIONI	1	0	0	1
8453	BCC DI MILANO SOCIETÀ COOP.	1	0	0	1
8454	CREDITO PADANO BANCA DI CREDITO COOP. SOCIETÀ COOP.	1	0	0	1
8462	BCC DELLA ROMAGNA OCCIDENTALE SOCIETÀ COOP.	1	0	1	0
8472	BCC FELSINEA - BANCA DI CREDITO COOP. DAL 1902, SOCIETÀ COOP.	1	0	0	1
8474	BANCA DEL PICENO CREDITO COOP. SOCIETÀ COOP.	1	0	0	1
8487	BCC DI CHERASCO SOCIETÀ COOP.	1	0	0	1
8489	BANCA VALDICHIANA - CREDITO COOP. DI CHIUSI E MONTEPULCIANO SOCIETÀ COOP.	1	0	0	1
8491	BANCO MARCHIGIANO CREDITO COOP.	1	1	0	0
8503	BCC DI CONVERSANO SOCIETÀ COOP.	1	0	0	1

continua

segue: **Tavola 8**

ABI	Denominazione	Decisi	Esito		
			Accolti	Cessati	Respinti
8509	BANCA CENTRO EMILIA CREDITO COOP. SOCIETÀ COOP.	1	0	0	1
8519	BCC DI FANO SOCIETÀ COOP.	1	0	0	1
8542	CREDITO COOP. RAVENNATE FORLIVESE E IMOLESE SOCIETÀ COOP.	1	0	0	1
8556	BANCA DI FORLÌ CREDITO COOP. SOCIETÀ COOP.	1	0	0	1
8562	BANCA DI PISA E FORNACETTE CREDITO COOP. SOCIETÀ COOP. PER AZIONI	1	1	0	0
8572	BCC DI GAMBATESA SOCIETÀ COOP.	1	0	0	1
8597	BCC BASILICATA - CREDITO COOP. DI LAURENZANA E COMUNI LUCANI	1	1	0	0
8610	BANCA DEI COLLI EUGANEI CREDITO COOP. SOCIETÀ COOP.	1	0	0	1
8637	PRIMACASSA - CREDITO COOP. FVG SOCIETÀ COOP.	1	1	0	0
8700	BCC DEL METAURO SOCIETÀ COOP.	1	0	0	1
8704	BCC DI OSTRA E MORRO D'ALBA SOCIETÀ COOP.	1	0	0	1
8706	BCC DI OSTUNI SOCIETÀ COOP.	1	0	0	1
8715	BANCA DI UDINE CREDITO COOP. SOCIETÀ COOP.	1	0	0	1
8717	CREDITO COOP. CRA DI PALIANO SOCIETÀ COOP.	1	0	0	1
8731	BCC DI PERGOLA E CORINALDO SOCIETÀ COOP.	1	0	1	0
8735	BANCA DEL TERRITORIO LOMBARDO CREDITO COOP. SOCIETÀ COOP.	1	1	0	0
8738	CRA DELL'AGRO PONTINO BCC SOCIETÀ COOP.	1	1	0	0
8743	BCC DEL VELINO SOCIETÀ COOP.	1	0	0	1
8744	BCC DI DOVERA E POSTINO SOCIETÀ COOP.	1	0	1	0
8753	BCC DI PIANFEI E ROCCA DE' BALDI SOCIETÀ COOP.	1	0	0	1
8778	BCC DI RONCIGLIONE E BARBARANO ROMANO SOCIETÀ COOP.	1	0	0	1
8805	FRIULOVEST BANCA CREDITO COOP. SOCIETÀ COOP.	1	1	0	0
8826	BANCA DI PESARO CREDITO COOP. SOCIETÀ COOP.	1	0	1	0
8829	VIBANCA - BCC DI SAN PIETRO IN VINCIO SOCIETÀ COOP.	1	0	0	1
8833	BCC DI CASALGRASSO E SANT'ALBANO STURA SOCIETÀ COOP.	1	0	0	1
8871	BCC DI SPELLO E BETTONA SOCIETÀ COOP.	1	0	0	1
8873	BCC DI SPINAZZOLA SOCIETÀ COOP.	1	0	0	1
8883	BANCA DI BOLOGNA CREDITO COOP. SOCIETÀ COOP.	1	0	1	0
8901	BCC DI TRIUGGIO E DELLA VALLE DEL LAMBRO SOCIETÀ COOP.	1	0	0	1
8904	BCC DELLE PREALPI SOCIETÀ COOP.	1	1	0	0
8916	BANCA DI ANCONA CREDITO COOP. SOCIETÀ COOP.	1	1	0	0
8946	BANCA DON RIZZO CREDITO COOP. DELLA SICILIA OCCIDENTALE SOCIETÀ COOP.	1	0	0	1
8968	BANCA DI CREDITO COOP. SANGRO TEATINA DI ATESSA	1	0	0	1
8987	BCC TERRA DI LAVORO SAN VINCENZO DE' PAOLI SOCIETÀ COOP. PER AZIONI	1	0	0	1
8990	BANCA SANTO STEFANO CREDITO COOP. SOCIETÀ COOP.	1	0	0	1
8997	BCC DI SAN MARCO DEI CAVOTI E DEL SANNIO-CALVI SOCIETÀ COOP.	1	0	0	1
10631	MEDIOBANCA SPA	1	0	1	0
10680	BANCA DEL MEZZOGIORNO - MEDIOCREDITO CENTRALE SPA	1	1	0	0
12933	SOCIETÀ PER LA GESTIONE DI ATTIVITÀ - S.G.A. SPA	1	0	1	0
19035	FINVE	1	0	0	1
19041	CREDEMFACTOR SPA	1	0	1	0
19048	UNIONE DI BANCHE ITALIANE PER IL FACTORING SPA (UBI FACTOR SPA)	1	1	0	0
19142	SELLA LEASING SPA	1	0	0	1
19224	CREDIFARMA SPA	1	0	0	1
19281	FRAER LEASING SPA	1	1	0	0
19312	MERCURY PAYMENT SERVICES SPA	1	1	0	0
19377	FIDI TOSCANA SPA	1	0	0	1
19519	ITALIA COM-FIDI SOCIETÀ CONSORTILE A RESPONSABILITÀ LIMITATA	1	0	0	1
19559	GA.FI. SOCIETÀ COOP. PER AZIONI	1	0	0	1
31393	COFIMAR	1	0	0	1
32712	GBM FINANZIARIA SPA	1	0	0	1
32872	CRÉDIT AGRICOLE LEASING ITALIA - CALIT	1	0	0	1

continua

segue: **Tavola 8**

ABI	Denominazione	Decisi	Esito		
			Accolti	Cessati	Respinti
32954	SIRIOFIN	1	0	0	1
33053	AIRPLUS INTERNATIONAL SRL	1	0	1	0
33115	EUROCQS	1	0	0	1
33500	SISAL GROUP SPA	1	0	0	1
33588	GESTIONI SICURE SPA	1	1	0	0
33596	IBL SERVICING SPA	1	0	1	0
33638	BCC LEASE SPA	1	0	0	1
33701	M3 GROUP	1	0	0	1
33712	INTESA SANPAOLO PROVIS SPA	1	0	0	1
36068	TELEPASS PAY SPA	1	0	0	1
	Soggetti non tenuti ad aderire	113	5	15	93
Totale complessivo		32.905	15.369	7.183	10.353

Intermediari inadempienti

ABI	Denominazione	2017		2018	
		Decisioni non eseguite	Tasso di inadempimento (%)	Decisioni non eseguite	Tasso di inadempimento (%)
32573	CONAFI PRESTITO SPA	93	58	175	93
3051	BARCLAYS BANK PLC	44	4	55	5
33550	DYNAMICA RETAIL SPA	52	58	14	11
32590	ZENITH SERVICE SPA	1	33	7	58
8553	BCC DI FLUMERI SOCIETÀ COOP.			3	100
33091	LIBRA FINANZIARIA SPA	6	75	2	100
3048	BANCA DEL PIEMONTE SPA			1	50
3104	DEUTSCHE BANK SPA			1	0,1
5038	BANCA POPOLARE DEL MEDITERRANEO SOCIETÀ COOP. PER AZIONI			1	50
32963	APULIA PRONTOPRESTITO SPA	20	19	1	100
32976	BBVA FINANZIA SPA	1	13	1	6
31393	COFIMAR PREMIA SPA	5	71		
31020	COGES SPA	2	100		
32334	PRESTITALIA SPA	2	0,1		
8572	BCC DI GAMBATESA SOCIETÀ COOP.	1	100		
1030	BANCA MONTE DEI PASCHI DI SIENA SPA	1	1		
3434	BMW BANK GMBH	1	33		
5034	BANCO BPM SPA	1	1		
33588	GESTIONI SICURE SPA	1	100		
3083	IW BANK SPA	1	14		
2008	UNICREDIT SPA	1	0,3		
	TOTALE	233		261	

**Ricorsi decisi per gruppo bancario:
primi 10 gruppi per ricorsi decisi nell'anno**

ABI CAPOGRUPPO	Denominazione	Decisi	Esito			% di soccumbenza
			Accolti	Cessati	Respinti	
3111	GRUPPO UNIONE DI BANCHE ITALIANE (GRUPPO UBI BANCA)	4.453	3.144	750	559	87
3191	GRUPPO BANCARIO SANTANDER CONSUMER BANK	4.435	2.915	1.044	476	89
3263	GRUPPO BANCARIO IBL BANCA	3.213	2.679	274	260	92
3069	GRUPPO BANCARIO INTESA SANPAOLO	2.412	407	774	1.231	49
2008	GRUPPO UNICREDIT	2.267	475	387	1.405	38
10631	GRUPPO BANCARIO MEDIOBANCA	1.509	323	99	1.087	28
1030	GRUPPO MONTE DEI PASCHI DI SIENA	754	186	232	336	55
6085	GRUPPO CASSA DI RISPARMIO DI ASTI	754	361	239	154	80
5387	GRUPPO BPER BANCA	636	145	326	165	74
1005	GRUPPO BANCARIO BANCA NAZIONALE DEL LAVORO	583	228	67	288	51

NOTE METODOLOGICHE

Ai fini del calcolo dell'importo riconosciuto ai clienti nell'anno, sono presi in considerazione solo i ricorsi accolti. Sono pertanto esclusi i ricorsi cessati. Con riferimento ai ricorsi per i quali i Collegi hanno accertato un diritto del ricorrente e a quelli per i quali il Collegio ha disposto il ricalcolo, da parte dell'intermediario, dell'importo da riconoscere, si è proceduto alla stima del valore dell'importo riconosciuto al ricorrente.

Per “ricorsi ricevuti” si intendono quelli pervenuti all'ABF. Per il 2018 sono prese in considerazione le istanze presentate dal 1° gennaio 2018 al 31 dicembre 2018.

I dati relativi al 2017 fanno riferimento al periodo 1° gennaio 2017-31 dicembre 2017. Possibili disallineamenti rispetto ai valori pubblicati nella *Relazione sull'attività dell'Arbitro Bancario Finanziario* sul 2017 sono dovuti a rettifiche e a integrazioni. Eventuali mancate quadrature sono dovute ad arrotondamenti.

Per “non consumatori” si intendono i professionisti, i titolari di imprese individuali, le microimprese, le società e gli altri enti.

Per la provenienza dei ricorsi si fa riferimento al domicilio dichiarato dal ricorrente. Nel caso di ricorrenti domiciliati all'estero il Collegio competente è quello di Roma.

Per il numero degli abitanti delle aree geografiche di competenza dei Collegi, delle regioni e delle province sono considerati i dati dell'intera popolazione residente, aggiornati al 1° gennaio 2018 (fonte Istat).

Per l'età del ricorrente è presa in considerazione l'età al momento della presentazione del ricorso.

L'articolazione per oggetto della controversia segue il sistema di classificazione dei ricorsi attualmente in uso presso le Segreterie tecniche. I ricorsi in materia di depositi a risparmio comprendono anche quelli riguardanti i buoni fruttiferi postali.

Per “ricorsi manifestamente inammissibili” si intendono quelli che sono stati dichiarati tali dal Presidente del Collegio, in applicazione delle disposizioni ABF. Si tratta di ricorsi che, sulla base di elementi univoci, sono risultati estranei alla competenza del sistema stragiudiziale o mancanti di uno dei requisiti previsti per la regolare instaurazione della procedura.

Gli esiti dei ricorsi decisi sono classificati in:

- a) “accolti”, ossia i ricorsi decisi con una pronuncia che, anche solo in parte, accoglie le domande del cliente;
- b) “cessati”, ossia i ricorsi per i quali il Collegio ha dichiarato, anche d'ufficio, la cessazione della materia del contendere o – preso atto della rinuncia al ricorso espressa dal ricorrente – l'estinzione del procedimento;
- c) “respinti”, che comprendono i ricorsi che il Collegio ha rigettato o sui quali non ha potuto decidere nel merito in quanto ne ha accertato una causa di inammissibilità.

Per ricorsi con “esito sostanzialmente favorevole al ricorrente” si intendono quelli accolti o cessati.

Per ricorsi con “esito sfavorevole al ricorrente” si intendono quelli respinti.

I ricorsi contenenti due domande, una delle quali sia stata dichiarata “cessata”, si considerano accolti o respinti sulla base della decisione di merito assunta sulla domanda rimanente.

Per “ricorsi decisi” si intendono tutti quelli che, a prescindere dalla data di presentazione, sono stati decisi dai Collegi nelle riunioni tenute nel periodo compreso tra il 1° gennaio 2018 e il 31 dicembre 2018.

Per le tavole riguardanti gli elenchi nominativi degli intermediari interessati dai ricorsi:

- a) il computo per singolo intermediario dei ricorsi ricevuti è effettuato secondo il criterio temporale sopra indicato (ricorsi presentati nell’anno 2018);
- b) il calcolo per singolo intermediario dei ricorsi decisi è effettuato secondo il criterio temporale sopra indicato (ricorsi decisi nell’anno 2018, anche a fronte di ricorsi ricevuti nel periodo precedente). Vi rientrano le pronunce adottate nell’ultima parte dell’anno, per le quali al 31 dicembre 2018 non era stato ancora comunicato il testo alle parti;
- c) in caso di ricorso unico, ma presentato e deciso contemporaneamente nei confronti di due intermediari, lo stesso è sdoppiato e imputato separatamente a ciascun intermediario, secondo i criteri temporali sopra indicati;
- d) nell’attribuzione ai singoli intermediari dei ricorsi ricevuti e decisi si fa riferimento alla situazione giuridica – compresa l’iscrizione negli albi e negli elenchi tenuti dalla Banca d’Italia – esistente alla data di presentazione del ricorso. In caso di cambi di denominazione intervenuti in corso d’anno è riportata la denominazione dell’intermediario al 30 aprile 2019;
- e) nell’attribuzione ai singoli gruppi bancari dei ricorsi decisi si fa riferimento alla situazione giuridica della capogruppo e delle controllate esistente alla data di presentazione del ricorso;
- f) in caso di fusioni perfezionate nel corso del 2018, i ricorsi pervenuti prima della data di decorrenza dell’operazione sono imputati al soggetto incorporato; quelli pervenuti dopo tale data sono imputati al soggetto incorporante.